POURQUOI PAS?

“In de huidige baanbrekende wereld van innovatie en virale trends hebben we meer dan ooit nood aan impactvolle communicatiestrategieën, die aangepast zijn aan deze snelle markt. In dit boek vind je die technieken en tips om je communicatieve vaardigheden in het Frans te verbeteren op de meest effectieve en eigentijdse manier. Of je nu een nieuw idee presenteert, onderhandelt over een deal of relaties opbouwt, deze gids biedt je een schat aan genuanceerde inzichten en praktisch advies, en voorziet professionals in verschillende bedrijfstakken van de nodige communicatiemiddelen, niet alleen om te slagen, maar ook om te floreren.”

Carole Lamarque, Top marketing voice op LinkedIn

“Frans leren op school is één ding. Je op een gepaste manier uitdrukken in het Frans en vooral in een professionele context is een heel ander verhaal. Het gaat over ritme, gevoelens, nuances, maar ook over cultuur en respect. Hoe kan je je enigszins voorbereiden op verschillende situaties en welke blunders wil je niet maken? Met een gevoel voor humor en overladen met voorbeelden en anekdotes neemt Christine je in dit boek mee op pad. Dankzij haar levenservaring is dit boek veel meer dan een hulpmiddel om je Frans beter te maken. Zelfs als je Frans al op een behoorlijk niveau is, zal dit boek je helpen om je als een kameleon te begeven in de Franstalige cultuur, zowel persoonlijk als professioneel.”

Suyin Aerts, Auteur, Ondernemer & meertalig moderator & interviewer

“Dit boek spreekt je direct en enthousiast aan, nodigt je uit om te oefenen en geeft je heel praktische handvaten om aan de slag te gaan. Wil je op een plezierige manier vlot zakelijk Frans spreken, dan heb je dankzij ‘Pourquoi pas?’ geen enkele reden meer om het nog uit te stellen.”

Hilde Helsen, Auteur, Spreker, Ondernemer, Coach, Ingenieur, Netwerker, Why girl

“Toen ik in 1989 afstudeerde werd ik geacht Frans onder de knie te hebben, maar niets was minder waar. Wat zou ik toen blij geweest zijn met dit boek. Ook vandaag blijft Frans zeer belangrijk in het werkveld. Heel wat studenten krijgen tijdens hun opleiding een flinke dosis talenkennis mee, maar het is belangrijk om dit te blijven onderhouden, ook op de werkplek.

Daarom is dit boek zo waardevol. Het is nuttig, bruikbaar en praktisch voor iedereen die Frans wil leren of meer zelfvertrouwen wil krijgen, of je nu een beginner bent of niet. Met twaalf thematische hoofdstukken, variërend van sociale interacties tot zakelijke communicatie, biedt het boek duidelijke en bruikbare zinnen die je direct kunt toepassen. Leer hoe je jezelf kunt voorstellen, een gesprek voert, vergaderingen leidt, en nog veel meer. De praktische tips en oefeningen zijn direct toepasbaar en helpen je om met meer vertrouwen te communiceren, zodat je uiteindelijk ook plezier ervaart als je Frans spreekt.”

Herve van de Weyer, Opleidingshoofd communicatie hogeschool PXL Hasselt

POURQUOI PAS?

Le GUIDE *complet pour* COMMUNIQUER *et* CONNECTER *en français des* AFFAIRES

OWL PRESS

Christine Thoné

INHOUD

VOORWOORD 13
INLEIDING 15
- Mijn eigen handboek 'zakelijk Frans' schrijven… Pourquoi pas? 15
- Mijn verhaal 18
- De drie pijlers van dit boek 20
- Hoe ga je aan de slag met dit boek? 41

THÈME 1
LES SITUATIONS SOCIALES : COMMENT S'EXPRIMER CONVENABLEMENT ET POLIMENT EN FRANÇAIS ? 47
- Le papotage pour tisser des liens 49
- Les phrases clés 53
- Travailler avec des francophones : les 5 choses que les Flamands doivent savoir 78
- Comment et pourquoi utiliser des synonymes ? 80
- Les questions bateaux pour faire connaissance avec quelqu'un 82
- Maintenant, c'est à toi ! 85

THÈME 2
COMMENT PARLER DE SA FONCTION ET DE SON ENTREPRISE ? 89
- Entreprendre, c'est comme cultiver un jardin 91
- Les phrases clés 94
- Comment présenter son entreprise : faire un pitch commercial 103
- La pratique de l'écoute active dans les conversations individuelles 107
- La réponse parfaite à la question « Parlez-moi de vous » 110
- Maintenant, c'est à toi ! 113

THÈME 3
COMMENT DONNER SON OPINION, DISCUTER ET DÉBATTRE DE FAÇON RESPECTUEUSE ? 117
La communication bienveillante : montrer du respect et de l'empathie même dans les discussions délicates 119
Les phrases clés 123
Le rapport entre la maîtrise d'une langue et les compétences en matière de communication et de leadership 131
Huit conseils pour mener à bien une discussion ou conversation 133
Maintenant, c'est à toi ! 135

THÈME 4
COMMENT TENIR UNE CONVERSATION TÉLÉPHONIQUE POLIE ET PROFESSIONNELLE 139
L'anxiété téléphonique : la peur du coup de fil 141
Les phrases clés 145
Comment faire un accueil téléphonique professionnel de qualité ? 159
Comment passer un bon coup de fil professionnel ? 160
Cinq consignes pour une étiquette mobile au travail 162
Maintenant, c'est à toi ! 165

THÈME 5
COMMENT PARTAGER DES INFORMATIONS ET DES ÉMOTIONS AVEC NUANCE ? 171
La place des émotions au travail 173
Les phrases clés 179
Le rôle de la musique dans l'apprentissage d'une langue 196
Maintenant, c'est à toi ! 201

THÈME 6
COMMENT DIRIGER UNE RÉUNION EFFICACEMENT ET Y PARTICIPER DE FAÇON CONSTRUCTIVE ? 207
Combattre le virus de la « réunionnite » 209
Les phrases clés 212
Les dix étapes d'une réunion efficace 220

Comment surmonter les conflits au travail ? Du triangle dramatique au triangle gagnant ! 224
Réunions virtuelles ou en présentiel ? Que choisir ? 229
Quatre astuces pour écourter une réunion 230
Maintenant, c'est à toi ! 232

THÈME 7
COMMENT PRÉSENTER ET VENDRE CLAIREMENT UN PRODUIT OU UN SERVICE ? 237
Mener à bien la présentation et la vente d'un produit ou d'un service 239
Les phrases clés 243
Sept stratégies pour surmonter sa résistance à la vente 252
Le lien entre la vente et la connexion 253
La présentation du lancement d'un nouveau produit ou service 256
Maintenant, c'est à toi ! 258

THÈME 8
COMMENT FAIRE UNE PRÉSENTATION, UN EXPOSÉ, UN DISCOURS BIEN STRUCTURÉ ? 261
L'art oratoire : comment devenir un meilleur orateur ? 263
Les phrases clés 266
Écrire un discours ou une présentation efficace en huit étapes 277
Soigne ton corps et ta voix pendant la présentation 285
Maintenant, c'est à toi ! 292

THÈME 9
COMMENT PRÉSENTER, ANALYSER ET COMMENTER CLAIREMENT DES GRAPHIQUES ET DES DONNÉES CHIFFRÉES ? 297
Comment présenter des données chiffrées de façon amusante et attrayante ? 299
Les phrases clés 304
Comment présenter le bilan annuel d'une entreprise avec PowerPoint ? 311
Maintenant, c'est à toi ! 313

THÈME 10
COMMENT ÉCRIRE UN E-MAIL OU UN MESSAGE PROFESSIONNEL CORRECT ? 317
La communication écrite ou l'art de se faire comprendre sans se voir 319
Les phrases clés 323
Comment structurer clairement un e-mail professionnel ? 334
Comment rester aimable dans un e-mail professionnel ? 335
Et pourquoi ne pas se servir de ChatGPT pour écrire un e-mail en français en tant que locuteur non natif ? 337
Qu'en est-il des traducteurs automatiques en ligne ? 339
Ces e-mails que tu ne devrais jamais envoyer 341
Quelques exemples d'e-mails professionnels 343
Maintenant, c'est à toi ! 347

THÈME 11
COMMENT NÉGOCIER EFFICACEMENT ET TRAITER DES PLAINTES ? 351
Comment se préparer à une négociation avec des francophones ? 353
Les phrases clés (voir aussi thème 3) 358
Comment garder la connexion dans les négociations ? 368
Les étapes à suivre pour traiter une plainte correctement 371
Maintenant, c'est à toi ! 376

THÈME 12
COMMENT POSTULER POUR UN NOUVEL EMPLOI ET FAIRE UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE RÉUSSI 383
Comment trouver un emploi passionnant ? 385
Les phrases-clés 389
La lettre de motivation : à quoi faire attention ? 406
Comment bien se préparer à un entretien d'embauche ? 407
Les signes d'un entretien d'embauche réussi 409
Maintenant, c'est à toi ! 410

ET MAINTENANT, QUE VAIS-JE FAIRE ? 415
DANKWOORD 417
EINDNOTEN 420

Voor Emilie, Maxime en Nicolas

“If you talk to a man in a language he understands, that goes to his head. If you talk to him in his own language, that goes to his heart.”

Nelson Mandela, voormalig president van de Republiek Zuid-Afrika, Nobelprijs voor de vrede (1993).

VOORWOORD

Als het niet bestaat, dan maken we het toch gewoon zelf? Dat was Christines insteek bij het schrijven van dit boek, en dat is ook helemaal hoe ik haar ken.

We ontmoetten elkaar tijdens een netwerkevent. Meteen viel me op hoe gedreven en leergierig ze is. Altijd bereid om zichzelf in vraag te stellen en vol vuur om mensen goed en verbindend Frans te laten spreken. Op een efficiënte, effectieve, maar vooral ook plezierige manier.

Op basis van haar jarenlange ervaring, zowel in het onderwijs als in de bedrijfswereld, ontwikkelde ze haar eigen methodologie. Al haar kennis, inzichten en tips bundelde ze in dit boek. Het werd een stevig naslagwerk, een 'papieren taalcoach' die je altijd bij de hand hebt en nooit teleurstelt.

Als er iets is wat we vandaag meer dan ooit nodig hebben, is het verbinding. Via dit boek zorgt Christine op haar manier voor meer connectie in de wereld. Taal zorgt voor verbinding, zeker als het de taal van de ander is. Dit boek is dus goud waard voor elke Nederlandstalige Belg met respect voor de ander.

Hilde Helsen, Auteur, Spreker, Ondernemer, Coach, Ingenieur, Netwerker, Why girl

“Language is the map of a culture. It shows where people come from and where they are going.”

Rita Mae Brown, Amerikaanse scenarioschrijver en auteur van romans en detectiveverhalen.

INLEIDING

Mijn eigen handboek ‘zakelijk Frans’ schrijven… Pourquoi pas?

“Waar kan ik al die kant-en-klare sleutelzinnen terugvinden die ik nodig heb om vlot zakelijk Frans te spreken?” De afgelopen vijftien jaar, sinds ik als taal- en communicatiecoach werk met managers, leiders, CEO’s en ondernemers, kwam deze vraag regelmatig op mijn pad. Ik kon niet anders dan telkens teleurstellend antwoorden dat zo’n gids of overzicht niet bestond.

Er zijn natuurlijk al heel wat goeie handboeken zakelijk Frans op de markt, voor de verschillende taalniveaus, van beginners tot gevorderden. Alleen zijn ze meestal te gebruiken in combinatie met een opleiding. Je vindt er ook geen erg uitgebreide lijst met sleutelzinnen in terug, handig en overzichtelijk opgesomd per thema. Ze staan vaak her en der verspreid in het boek, afgewisseld met allerlei soorten invuloefeningen, tips en tricks, *choses à faire et à ne pas faire,* grammaticale regels en oefeningen.

Prima materiaal overigens. Alleen zijn ze als naslagwerk vaak niet handig in gebruik. En daar wringt het schoentje. Het is immers geen geheim dat de kennis van het Frans al vele jaren blijft achteruitgaan.[1] Jongeren die de middelbare school verlaten, spreken meestal onvoldoende Frans om daarna in die taal te functioneren in een professionele context. Ook hebben heel wat opleidingen in het hoger onderwijs slechts een matig aantal tot helemaal geen uren Frans in hun curriculum opgenomen, vaak beperkt tot vakterminologie. Daarmee leer je niet echt vlot communiceren.Voor heel wat vacatures en functies, zeker in het Brusselse en in bedrijven die nationaal of

internationaal opereren, is een degelijke kennis van het Frans echter wel een noodzakelijke vereiste. Ook veel zogenaamde senior professionals voelen zich onzeker wanneer ze in een nieuwe rol terechtkomen waar Frans de voertaal is. Zo werkte ik de afgelopen jaren met heel wat economen, juristen, ingenieurs en wetenschappers allerhande. Stuk voor stuk intelligente mensen, die hun Franse vakterminologie meestal perfect beheersten, maar niet konden teren op het Frans dat ze op school of tijdens hun hogere studies hadden geleerd om goede gesprekken te voeren. Op dat moment zoeken ze houvast in een opleiding of in een boek.De behoefte aan een handig naslagwerk voor de arbeidsmarkt blijkt dus groot.

Alleen bestond een dergelijk boek nog niet. Tot nu dus… Zoals Tony Robbins het verwoordt: *"Don't limit your challenges. Challenge your limits!"*, zo kon ook ik niet langer aan de verleiding weerstaan om het zelf te schrijven. Het is uiteindelijk mijn missie om meer verbinding te brengen in een wereld vol verdeeldheid en individualisme. Taal werkt verbindend, zeker in een land als België waar we meerdere talen spreken. Hoe beter we deze verschillende talen spreken, hoe vlotter we met elkaar communiceren en samenwerken.

Met dit boek wil ik de nodige handvaten aanreiken om zoveel mogelijk professionals, van junior tot senior én executive niveau, met een goed basis- tot gemiddeld niveau, een duwtje in de rug te geven om vlot en verbindend Frans te spreken met Franstalige gesprekspartners op de werkvloer.

Maar mijn ambitie reikt verder dan dat. Ik wil mensen leren hoe ze uit hun comfortzone geraken én hoe ze dat zo leuk en zo simpel mogelijk kunnen aanpakken. Uit ervaring weet ik dat je dan niet enkel vlot en met gemak Frans leert spreken, maar dat je het ook plezierig vindt en blijft vinden! Alleen zo houd je het immers vol, bereik je je doel, en blijf je er daarna ook van genieten. Dat heb ik telkens opnieuw vastgesteld tijdens de vijfendertig jaar dat ik lesgeef aan verschillende leeftijds- en doelgroepen.

Heb jij al een goed basis- tot gemiddeld niveau Frans? Ben jij toe aan vlot en verbindend , maar ook met plezier communiceren in het zakelijk Frans? *Pourquoi pas? Alors je t'invite à te plonger dans la suite.*

PARLER FRANÇAIS, C'EST COOL

Het is mijn droom om de Franse taal opnieuw cool te maken in Vlaanderen. Kleine kinderen leren tegenwoordig quasi vanzelf Engels spreken. Ze pikken het op via tv, social media, websites, films, muziek, en nog veel meer. De Engelse taal is alomtegenwoordig in onze cultuur. Een zesjarige spreekt vandaag vaak al een behoorlijk mondje Engels.

Daartegenover gaat de kennis van het Frans schromelijk achteruit. Ons onderwijs, ooit topklasse, is zijn kwaliteitslabel kwijt. Daar zijn vele experts het over eens.[2]

> *"De cultuur van lage verwachtingen heeft zich steeds meer op ons volledige onderwijs geënt. De jongste decennia mag het allemaal niet te moeilijk meer zijn", zegt Tim Surma, onderwijsexpert aan de Thomas More-hogeschool in De Tijd. Ook onderwijsexpert Wouter Duyck beaamt: "Vanaf de jaren 2000 zijn we stelselmatig de lat lager gaan leggen."*

Toch is vakkundig Frans spreken voor veel professionele profielen niet minder belangrijk dan pakweg dertig jaar geleden. *"Velen zijn het er wel opvallend over eens dat de lat opnieuw hoog moet liggen voor iedereen, via kennisrijk onderwijs."* aldus De Tijd. Waarom zouden we niet massaal opnieuw inzetten op meer Franse series, meer Franstalige muziek en meer nieuws van onze zuiderburen? Wist je trouwens dat heel wat Waalse zangers wereldberoemd zijn in Frankrijk en ver daarbuiten? Wij kennen ze nauwelijks…

Pourquoi pas?! Vlamingen en Franstalige Belgen zijn en worden op die manier meer en meer vreemden voor elkaar. Onze zuiderburen leven in een geheel andere cultuur dan wij. Wallonië wordt door veel jongeren vandaag gepercipieerd als 'het buitenland'. Ik geloof oprecht dat een betere kennis van elkaars taal meer verbinding en samenhorigheid creëert.

Mijn verhaal

Vooraleer je verder duikt in dit boek, ben je misschien wel benieuwd naar waar mijn drive en mijn passie voor de Franse taal vandaan komen, en hoe mijn visie op taalonderwijs vorm gekregen heeft? Ik zou het althans stiekem wel willen weten in jouw plaats.

Een van de mooiste en rijkste periodes uit mijn kindertijd was toen ik er als vierjarige een pleegzusje uit Parijs bijkreeg, Fadila, uit een Algerijns immigrantengezin met twaalf kinderen. Ik herinner me nog goed hoe we elk jaar vol ongeduld op het perron van het station van Antwerpen stonden te wachten op de volle trein met Parijse immigrantenkinderen uit Algerije en Marokko. Ze woonden er in de banlieues – vaak in erbarmelijke omstandigheden – en kwamen een vakantie doorbrengen bij Belgische gezinnen.

Fadila begreep al snel Nederlands, maar weigerde het te spreken. In ons tweetalige gezin – mijn familie langs vaderskant sprak Frans – was dat gelukkig geen probleem. Zo leerde Fadila me al spelend de Franse taal onder de knie te krijgen en te appreciëren. Ze bracht me de typische populaire Parijse uitdrukkingen bij en wijdde me daarbij ook in de Franse cultuur en etiquette in. Hoewel ze een echte Parisienne was, leerde ze me ook veel over de Algerijnse cultuur. De hechte, warme familiebanden en hartelijke communicatie die daar deel van uitmaken, lieten me voelen wat echte verbinding betekent. De hoeksteen van mijn visie op taal en communicatie – Frans leren spreken terwijl je speelt, plezier hebt en verbinding maakt – werd op dat moment gelegd.

Daarna is mijn liefde voor de Franse taal alleen maar toegenomen. Tijdens mijn tienerjaren raakte ik gefascineerd door Franstalige muziek. Als fervente lezer kregen nog enkel Franse boeken mijn aandacht. Mijn keuze voor de studie Taal- en Letterkunde Frans-Italiaans lag dus voor de hand. Bovendien was ik ook enorm bezig met helder en correct communiceren, wat me leidde naar een extra jaar Communicatiewetenschappen.

Na mijn studies begon ik mijn loopbaan in het onderwijs. Wegens het beperkt aantal vacatures in die tijd kreeg ik, weliswaar onbedoeld, de kans om kennis te maken met alle soorten publiek en verschillende niveaus en schoolsystemen. Hoewel dat best

uitdagend was, werd het mijn sterkte en mijn kracht. Van het middelbaar – zowel aso, tso als bso in diverse leerjaren – ging ik naar de avondschool en later gaf ik bijlessen aan middelbare scholieren en studenten. Toch raakte ik om allerlei redenen overal snel op uitgekeken. Verplicht vaste systemen, procedures en middelmatige handboeken volgen: het was niet aan mij besteed. Na mijn zoektocht naar meer vrijheid en een gemotiveerder publiek, werd ik freelance taalcoach in diverse bedrijven. Ik kwam in alle lagen van verschillende soorten organisaties terecht en leerde zo enorm veel bij over het bedrijfsleven en over leiderschap. Een boeiende tijd.

Door al die jaren met een uiteenlopend doelpubliek te werken, de ene al meer gemotiveerd dan de andere, ontwikkelde ik een grote interesse voor alles wat met het leerproces en met leiderschap te maken heeft. Ik wilde onderzoeken en begrijpen waarom de ene wel zijn gedroomde resultaat behaalt en de ander niet. Hoe je efficiënt iets aanleert, hoe je het succesvol organiseert, hoe je snel resultaat boekt en vooral hoe je ervoor zorgt dat het plezierig is voor de cursisten: daar ging ik naar op zoek. Dat was – en is nog steeds – mijn ding. Wellicht was ik daarom op een gegeven moment alweer uitgekeken op mijn freelancejob. Ik beleefde er na een tijdje geen plezier meer aan. Mijn studenten waren vaak niet genoeg gedreven en gemotiveerd en boekten dus weinig vooruitgang. Waardoor ze nog minder drive en interesse toonden en ikzelf totaal geen voldoening ervaarde.

Le moment idéal de tourner la page ! Ik maakte een radicale keuze en besliste om mijn eigen bedrijf op te starten. Ik koos er heel bewust voor om enkel nog te werken met gedreven en gemotiveerde CEO's, leiders en ondernemers die in een zo kort mogelijke tijd zoveel mogelijk willen bijleren. Ik schoolde me bij tot gecertificeerd Oplossingsgericht Coach en ontdekte een nieuwe kant van mezelf. Ik ging voluit coachen vanuit een holistische visie op mensen én met de nadruk op plezier, verbinding, zelfleiderschap en resultaat- en oplossingsgerichtheid. En ik besloot het aanleren van de Franse taal te combineren met het aanreiken van noodzakelijke communicatie- en leiderschapsvaardigheden.

Het allerleukste? Ik zie dat mijn aanpak werkt. Met dit boek komen al mijn dromen samen: ik kan jou als lezer tonen dat vlot Frans leren spreken gemakkelijk en leuk kan zijn en dat het tegelijk, door op de juiste manier te communiceren, meer verbinding tussen mensen tot stand brengt. De cirkel is rond. Uiteindelijk is dat wat Fadila me geleerd heeft. *Prêt à partir ? On y va !*

THÈME 1

LES SITUATIONS SOCIALES : COMMENT S'EXPRIMER CONVENABLEMENT ET POLIMENT EN FRANÇAIS ?

« La vie est belle, non pas à cause des choses que l'on voit ou que l'on fait. La vie est belle grâce aux personnes que nous rencontrons. »

Simon Sinek, auteur américano-britannique de best-sellers sur le management et la motivation, optimiste inébranlable.

Le papotage pour tisser des liens

« Parler de la pluie et du beau temps », « le papotage » ou « le bavardage » : ce sont les conversations sociales et les questions personnelles que l'on pose à quelqu'un pour créer un lien. En prenant le temps de t'intéresser personnellement et honnêtement à tes contacts professionnels francophones, tu leur montres qu'ils sont plus que seulement leur fonction. Que tu te préoccupes aussi de qui ils sont en dehors du travail. Pourquoi le faire, te demandes-tu peut-être ? Tout d'abord, l'étiquette et la culture française nécessitent que l'on soit moins bref, moins direct et plus convivial qu'en néerlandais. Et ensuite, pour créer ce lien indispensable à une bonne entente professionnelle avec tout un chacun.

Pourtant pour beaucoup de personnes parlant français comme seconde ou troisième langue, socialiser avec les francophones sur le lieu de travail reste souvent le plus grand pas à franchir. C'est du moins ce que j'entends toujours autour de moi. On devient vite trop direct et on ne trouve pas les bonnes expressions au bon moment.

> *« Lors de missions professionnelles en français, j'ai parfois l'impression de ne pas connaître les mots et les tournures de phrases appropriés, comme c'est le cas dans la culture francophone. De ce fait, je suis souvent trop direct ce qui peut parfois offenser mes interlocuteurs. » (Auditeur financier dans une entreprise de logistique portuaire).*

Dans ces conversations, on a souvent tendance à bloquer. On ne sait pas quoi dire sauf *oui* ou *non*. Poser des questions plus personnelles ou raconter de petites histoires privées forme fréquemment un grand défi pour les néerlandophones. Pourtant, ce ne sont pas vraiment des mots et des phrases difficiles dont on a besoin. Mais les bons. Et au bon moment. Simple, mais pas facile en français, surtout si l'on n'a pas l'habitude.

N'empêche que le papotage permet de tisser des liens. Des liens entre toi, en tant que collègue, manager, décideur ou responsable et tes collaborateurs ou clients sont nécessaires pour créer et maintenir la cohésion, l'esprit d'équipe, la bonne humeur et l'enthousiasme dans l'entreprise et le business. Papoter joue aussi un rôle important dans l'acquisition et la fidélisation de la clientèle. Pour ce faire, il faut créer de la profondeur, de l'authenticité et de la connexion. Ces petites habitudes de papotage font une grande différence dans la façon dont on se présente aux autres. Dans la fonction de leader ou collègue. Et dans les liens établis dans cette fonction.

Dans ce chapitre, tu apprendras à

- Saluer quelqu'un - dire bonjour ;
- Te présenter ;
- Présenter quelqu'un ;
- Accueillir quelqu'un et à le mettre à l'aise ;
- T'informer à propos de quelqu'un et à prendre des nouvelles ;
- Approuver et désapprouver ;
- Remercier ;
- Complimenter quelqu'un ;
- Féliciter quelqu'un ;
- Exprimer une certaine surprise ;
- Prendre rendez-vous ;
- Inviter quelqu'un ;
- Répondre à une invitation ;
- Présenter tes excuses ;
- Dire que tu n'as pas bien compris et à demander de répéter ;
- Parler de tes goûts et préférences ;
- Utiliser des stratégies de compensation ;
- Échanger des cartes de visite ;
- Parler de la météo ;
- Saluer quelqu'un et dire au revoir ;
- Utiliser les « petits mots » pour gagner du temps dans une conversation ;
- Connaître les synonymes des verbes passe-partout « voir, mettre, dire, faire » ;
- Connaître les expressions fréquentes ;
- Comprendre les mots abrégés ;
- Utiliser les mots que l'on n'apprend pas à l'école.

Les situations de communication où tu pourras utiliser ces phrases clés

- Avec les (nouveaux) collègues ou d'autres contacts professionnels.
- Avec des amis.
- Chez un client (potentiel).
- Dans un entretien d'embauche.
- Dans un entretien de vente.
- Au téléphone.
- Au restaurant.
- Lors d'un salon.
- Avant et après les réunions.
- Lors d'une réunion de networking.

COMMENT APPRENDRE EN PRATIQUANT ?

Avec mes clients, j'aime papoter au début de chaque séance. Je m'intéresse volontiers et avec intérêt à leur vie privée et professionnelle. Nous parlons de « la pluie et du beau temps », de ce qui les préoccupe. Je leur demande comment ils vont. Il s'ensuit généralement une petite conversation spontanée. C'est ainsi que j'introduis du vocabulaire et des phrases clés pour papoter et qu'ils s'exercent. En général, ils les connaissent déjà, mais ne les utilisent pas encore assez. En fait, on ne fait que tout le temps comme dans la vraie vie, et du coup, ils apprennent aussi le français. Et pas l'inverse, d'abord apprendre le français et ensuite, commencer à bavarder et discuter.

Pour t'exercer, tu pourrais chercher un(e) partenaire de conversation. Et discuter avec cette personne à l'aide des phrases clés.
(Voir aussi « Maintenant à toi » à la fin de ce thème)

♪

POUR TE METTRE DANS L'AMBIANCE !

•

Écoute la chanson, regarde les paroles si tu le souhaites (à découvrir sur Spotify), et parcours ensuite les phrases clé ci-dessous. Note les nouvelles phrases qui t'inspirent, te plaisent, résonnent en toi et t'enthousiasment. Pas trop. Juste ce qu'il te faut ! Note-les ensuite sur ta fiche personnelle que tu trouveras via le lien inclus à la fin du chapitre.

→ Barbara Pravi, *Voilà*

Les phrases clés

Dire bonjour

Plutôt informel

- (Ah) Tiens, (salut).
- (Mais) qui voilà! (Salut).
- Salut (Isabelle).
- Coucou !

Plus formel

- Bonjour/Bonsoir monsieur (+ nom).
- Bonjour/Bonsoir madame (+ nom).
- Monsieur/Messieurs, bonjour.
- Madame/Mesdames, bonjour.
- Mademoiselle/Mesdemoiselles, bonjour.
- Madame, Monsieur, bonjour.

Se présenter/Se rencontrer pour la 1re fois

- Bonjour, j'ai rendez-vous avec M. Peeters à 15 h.
- Je m'appelle Jean.
- Je suis Jean.
- Mon nom est Jean.
- On ne se connaît pas je pense, mon nom est Jean.
- Bonjour, je me présente, je suis Jean.
- Moi, c'est Jean.
- Salut, Jean.
- Bonjour, Jean, enchanté(e). (Jean parle)
- Enchanté(e) (de faire/d'avoir fait votre connaissance).
- Ravi(e) de vous connaître/de vous rencontrer.
- On se tutoie ? Bien sûr.
- Vous pouvez me tutoyer.

Je présente quelqu'un…

- Madame Loiret, vous connaissez Monsieur/Madame Garonne ? Ma femme/Mon mari ?
- Vous vous connaissez ?
- Vous ne vous connaissez pas ? Non ? Eh bien, je vais vous présenter.
- Madame, je vous présente Monsieur Jonard/Madame Bonnot.
- Je vous présente Christian Jonard, Directeur du personnel. Il vient des Pays-Bas…
- Sylvie Bonnot, responsable du recrutement chez nous.
- Monsieur et Madame Dubois.
- Pierre Grimaud et sa compagne Roseline Lupin.
- Maître Leflandre, avocat à Liège.
- Je vous présente…
- Voici ma collègue Ilse.
- Je voudrais vous présenter ma femme/mon mari.

À un supérieur

- (Madame/Monsieur…) Permettez-moi de vous présenter Monsieur Loïc Dubois qui est notre directeur des ventes au Québec.
- J'aimerais/Je voudrais vous présenter Monsieur Loïc Dubois…

Pour présenter son supérieur

- Voici Monsieur Depardieu, notre président.
- Je vous présente Monsieur Depardieu, notre PDG.
- Vous connaissez Monsieur Depardieu, notre directeur ?

Accueillir quelqu'un et le mettre à l'aise

- Soyez le bienvenu/la bienvenue.
- Mme Dufour, je suppose ?
- Vous avez trouvé facilement ?
- Je peux vous débarrasser ?
- Je peux prendre votre manteau ?
- Asseyez-vous, SVP !
- Veuillez-vous asseoir, SVP !/Prenez place, SVP !
- Voulez-vous vous asseoir ?

- Prenez/Prends une chaise !
- Voilà, assieds-toi !
- Voulez-vous boire quelque chose ?
- Vous buvez/Tu bois quelque chose ?
- Puis-je/Je peux vous offrir quelque chose à boire ?
- Vous voulez boire un café, un thé, de l'eau ?
- Un instant, SVP.

Réponses possibles

- Merci bien.
- Non, merci. Je n'ai pas soif/Je viens de manger.
- Volontiers !
- Je veux bien.
- Avec plaisir !

S'informer à propos de quelqu'un/Prendre des nouvelles

- Pourriez-vous me donner/rappeler votre nom ?
- Comment vas-tu ?/Comment allez-vous ?
- Vous allez bien ?/Tu vas bien ?
- Tout va bien ?
- Bien, merci, et vous ?/et toi ?
- Ça va (très bien) !
- Bien, et vous-même ?/toi-même ?
- Pas trop mal, et toi ?/Et vous ?
- Travaillez-vous ici ?
- Vous habitez où ?
- Que puis-je faire pour vous ?
- En quoi puis-je vous être utile ?
- Vous avez besoin d'aide ?
- Puis-je vous aider ?

Si on se connaît

- Quoi de neuf ?
- Ça fait un bail/longtemps.
- Qu'est-ce qui ne va pas ?
- Qu'est-ce qu'il y a ?
- Qu'est-ce qu'il t'arrive ?
- Qu'est-ce qu'il se passe ?

Être d'accord/approuver

- Oui, bien sûr.
- Oui, d'accord.
- Oui, certainement.
- O.K. !
- Je vous en prie.
- Absolument !
- Exactement !
- Tout à fait !

Informel/Familier

- Génial !
- Top !
- Nickel !
- Super !
- Excellent !
- Tant mieux !
- O.K., je m'en charge !
- Je m'en doutais (ik dacht het al).
- Tu parles ! (Bien sûr, tu as raison.)
- T'inquiète (familier) (maak je geen zorgen, doe ik).

Ne pas être d'accord/Ne pas approuver

- Non.
- Pas vraiment.
- (Non), pas du tout.
- Tu crois ?
- Mon œil ! (daar geloof ik niks van.) (familier)

Remercier

- Très bien, merci !
- Merci infiniment !
- Merci de tout cœur !
- Un grand merci.
- Je vous remercie vivement de…
- Merci beaucoup, c'est très gentil (de votre part).
- Merci (beaucoup/mille fois/infiniment).
- C'est très gentil à vous.
- C'est bien aimable à vous.
- Merci pour votre compréhension.
- Nous vous remercions pour votre aide.

Réponse à un remerciement

- Je vous en prie. (graag gedaan)
- Avec plaisir. (graag gedaan)
- C'est (tout à fait) normal.
- C'est moi qui vous remercie.
- C'est nous qui vous remercions.
- Je vous remercie également.
- Nous vous remercions également.
- De rien.
- À votre service. (tot uw dienst)

Le plus important cependant est de lâcher prise, de renoncer à ce qui est prémédité et au contrôle et de s'ouvrir complètement à la situation reçue de son interlocuteur. Arrêter de penser et ne pas réfléchir préalablement à ce qu'on va dire.

Une fois qu'on y arrive, on entre miraculeusement en contact avec son intuition, ses connaissances et son savoir. Du coup, les meilleures idées, les mots et les phrases les plus fantastiques sortent automatiquement de sa bouche. Étonnant.

Et c'est exactement la même chose qui se passe, si tu arrives à lâcher prise en parlant français. Si tu abandonnes l'idée que tu dois absolument trouver le bon mot et que l'erreur est interdite, tu auras accès à une facilité de communication beaucoup plus élevée. Il faut le faire et tester ! Validé par mes clients!

Les questions bateaux pour faire connaissance avec quelqu'un

Que dire lorsque l'on rencontre quelqu'un pour la première fois et que l'on souhaite échanger de manière informelle ? Voici des propositions de questions à choisir en fonction de l'occasion :

- Tu es plutôt chien ou chat ?
- Quel est ton film préféré ?
- Quel est le métier de tes rêves ?
- Est-ce que tu es introverti(e) ou extraverti(e) ?
- Que ferais-tu si tu avais 1 million d'euros ?
- Est-ce que tu es plutôt grande ville, ville de taille moyenne ou village ?
- Quel métier voulais-tu faire quand tu étais enfant ?
- Quel smiley te représente le mieux ?
- Quel est ton site Internet préféré ?
- Quel est ton âge préféré ?

- Quelle est la seule chose dont tu ne te lasses jamais ?
- Es-tu une personne du matin ou du soir ?
- Quel était le premier concert où tu es allé(e) ?
- Est-ce que tu aimes parler avec des gens que tu ne connais pas ?
- Quelle est ta série préférée dont tu ne raterais jamais un épisode ?
- Est-ce que tu as une alimentation saine ?
- Est-ce que tu peux parler une autre langue ?
- Est-ce que tu aimes essayer de nouvelles choses ?
- Quel voyage voudrais-tu faire ?
- Quel est ton talent caché ?
- Es-tu une personne qui aime être à l'intérieur ou l'extérieur ?
- Est-ce que tu es une personne qui aime planifier ou es-tu impulsif/impulsive ?
- Dans quel pays voudrais-tu vivre ?
- Quel personnage de série TV voudrais-tu épouser ?
- Quel est le meilleur film de tous les temps ?
- Est-ce que tu sais jouer d'un instrument de musique ?
- Quel est le dernier livre que tu as lu ?
- Es-tu plutôt 15 minutes en avance ou 15 minutes en retard ?
- Est-ce que tu avais un animal de compagnie quand tu étais enfant ?
- Quelle est ton expression favorite ?
- Quelles sont tes paroles de chanson favorites ?
- Est-ce que tu aimes ton boulot ?
- Quel est ton genre de film préféré ?
- Quel film que tout le monde adore détestes-tu ?
- Quel est le meilleur moyen de commencer ta journée ?
- Quelle est ta ville préférée ?
- Quelle est la chose la plus importante dans ta vie en ce moment ?
- Qu'est-ce qui t'ennuie le plus dans la vie ?
- Est-ce que tu aimes faire la cuisine ?
- Quel super pouvoir aimerais-tu avoir ?
- Quelle chose ne sais-tu pas faire ?
- Quelle matière voudrais-tu enseigner à l'école ?
- Quel super héros es-tu ?
- Quelle est ton appli préférée ?
- Qu'est-ce qui t'inquiète le plus dans la vie ?
- Dans quelle compétence voudrais-tu t'améliorer ?
- Quelle est la chose la plus folle que tu aies faite ?

- Dis-moi une chose que peu de personnes savent sur toi ?
- Si tu pouvais ressusciter un musicien, ce serait qui ?
- Comment est-ce que tu traites les gens que tu n'aimes pas ?
- Quelle est la chose la plus chère que tu aies achetée ?
- Qu'est-ce que tu fais quand tu n'as le courage de rien ?
- Qu'est-ce qui te fait rire à chaque fois ?
- À quoi ressemble une journée idéale ?
- Est-ce que tu as eu une enfance heureuse ?
- Est-ce que tu t'entends bien avec tes parents ?
- À quoi ressemblera ta vie dans 10 ans ?
- Qu'est-ce que tu fais quand tu es stressé(e) ?
- Est-ce que tu crois au mariage ?
- Quelle est ta plus grande peur ?
- Quel est le meilleur cadeau que tu aies reçu ?
- Est-ce que tu t'es déjà battu(e) ?
- Est-ce que tu as peur de vieillir ?
- Qu'est-ce que tu ne pourrais jamais pardonner ?
- Est-ce que tu crois en la réincarnation ?
- Est-ce que tu aimes être au centre des conversations ?
- Qu'est-ce qui te met toujours en colère ?
- Quelle leçon as-tu apprise de la vie ?

Maintenant, c'est à toi !

Crée ici ta fiche personnelle avec les expressions qui te servent dans ta situation propre

→ Scanne le code QR pour remplir et enregistrer ta fiche

Comment t'y prendre après avoir parcouru ce thème ?

Pour des astuces d'étude, relis les instructions d'étude au début de ce manuel (p.41). Il est important de t'exercer très régulièrement pour obtenir un effet maximal ! C'est en pratiquant en contexte réel que tu apprendras une langue le plus facilement.

Voici encore quelques idées supplémentaires pour exercer le plus possible les phrases clés et la conversation.

Cherche-toi un(e) partenaire de conversation

- À quel moment penses-tu pouvoir t'exercer au papotage avec un(e) collègue ou un(e) ami(e) ? Cherche-toi un(e) partenaire, quelqu'un avec qui tu te sens à l'aise. Il s'agit d'une personne que tu connais bien et en qui tu as confiance. Mettez-vous d'accord de parler français entre vous et demande qu'il ou elle t'aide à trouver les bons mots. Que pouvez-vous faire ensemble ?
  - Manger un bout ;
  - Marcher, faire du jogging, faire du sport ;
  - Donner des conseils sur les loisirs ;
  - Parler d'intérêts communs ;
  - Parler du travail ;
  - Une activité.

Il s'agit bien entendu d'un engagement que vous prenez tous les deux. Par conséquent, respectez-le. Quinze minutes par jour, une heure par semaine, ou selon les préférences. En outre, il est important que tout cela reste très informel. Avant tout, tu dois te sentir « en sécurité » pour pratiquer et apprendre. Demande également à ton/ta partenaire de te corriger si tu fais de grosses erreurs. Et fais de même avec lui. Même si ton/ta partenaire ne parle pas parfaitement, il fait peut-être d'autres erreurs que toi. Et c'est de nos erreurs que nous apprenons le plus.
Tu pourras te servir des questions ci-dessus pour lancer une conversation.

→ Tu trouveras ci-joint un guide de conversation et un document pour noter les erreurs à éviter.

Entoure-toi le plus possible de contenu français

Pour te familiariser avec les conversations sociales, il est également très utile d'écouter la radio ou de regarder des films ou des séries françaises. Si tu préfères lire, lis le journal, un livre, ou un magazine. En tout cas, choisis ce que tu préfères. N'oublie pas : il faut apprendre avec plaisir.

- Radio : La Première : le matin, il y a beaucoup de discussions sur des sujets intéressants et variés. Vivacité (comparable à Radio 2) : un mélange de musique et de sujets intéressants tout au long de la journée.
- Regarde aussi la télé ou des films en français : La Une, Canal Z, LN24, TF1, France 2, RTL(plus) : durant le journal télévisé ou lors de débats, il y a souvent des interactions intéressantes entre plusieurs personnes.
- Regarde un film français avec sous-titres français sur Netflix ou n'importe quelle autre plateforme de diffusion.

À retenir

- Le papotage, c'est une façon de tisser des liens. Saisis un maximum d'opportunités de discuter.

- Travailler avec des francophones, c'est
  - Socialiser et se faire la bise ;
  - Prendre la pause de midi ;
  - S'exprimer en long et en large ;
  - Voir quand on vouvoie et quand on peut tutoyer ;
  - S'exprimer clairement et avoir la patience.

- N'oublie pas d'utiliser des synonymes pour ajouter de la variété et de la richesse à ta langue.

- Apprends avec plaisir en faisant des choses que tu aimes et tu retiendras mieux.

- Lâcher prise, abandonner le perfectionnisme et l'idée de devoir trouver absolument le bon mot peut faire des miracles.